

## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE FORNALUTX

#### **8136** *Reglamento del servicio de ayuda a domicilio del ayuntamiento de Fornalutx*

Trascurrido el plazo de exposición pública de la modificación del Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), aprobado inicialmente en la sesión del Pleno de 7 de junio de 2018 (publicado en el BOIB núm. 75, de 19 de junio de 2018), sin que se haya presentado ninguna reclamación, el acuerdo de aprobación inicial se ha convertido en definitivo. De conformidad con el artículo 103 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, Municipal y de Régimen Local de las Islas Baleares, y el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, se transcribe a continuación íntegramente:

#### REGLAMENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE FORNALUTX

##### **Artículo 1. OBJETO**

El presente reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Ayuda a domicilio (SAD), en el término municipal de Fornalutx, el cual se gestiona desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento.

##### **Artículo 2. JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO. MARCO LEGISLATIVO**

- La ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales, en el título II, define el sistema público de servicios sociales. Al artículo 12 establece el carácter polivalente y preventivo para fomentar la autonomía de las personas para que vivan dignamente. El artículo 14 encomienda a los servicios sociales comunitarios básicos la prestación de los servicios de ayuda a domicilio, tele asistencia y apoyo a la unidad familiar o de convivencia.

Al capítulo III, artículo 21, define como prestaciones técnicas las que se llevan a cabo por equipos profesionales dirigidos a la prevención, diagnóstico, valoración, protección y promoción de la autonomía de personas y grupos, señalando entre otros la atención domiciliaria.

- La Ley 7/85, Reguladora de las bases de Régimen Local, establece entre las competencias de los municipios la creación de los servicios sociales y la promoción y reinserción social (art. 25.2k)

- La Ley 9/87, de Acción Social, de la CAIB, en el artículo 9.c especifica que la finalidad del servicio de ayuda a domicilio es prestar atenciones de carácter doméstico, psicológico y rehabilitador a los individuos y a sus familias que se encuentran en situación de especial necesidad.

- Decreto 66/1999, de 4 de Junio, por el cual se aprueba el Reglamento Regulador del Sistema Balear de Servicios Sociales Municipales.

- Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios general y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación del servicios sociales de atención a los mayores y personas con discapacidad, y se regulan los requisitos de autorización.

- Decreto 48/2011, de 13 de mayo, por el que se regulan los principios generales y las directrices de coordinación del servicios sociales comunitarios básicos.

##### **Artículo 3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)**

El servicio de atención domiciliaria se presta en el ámbito comunitario y tiene por finalidad dar soporte profesional a las personas usuarias en sus actividades de la vida diaria y mantenerlas en su entorno habitual. Estos servicios pueden variar en la intensidad y la extensión del apoyo de acuerdo con las necesidades del usuario.

Estos servicios se caracterizan por la polivalencia, la normalización, la prevención, la flexibilidad, el trabajo asistencial y rehabilitador, la transitoriedad, la complementación de las redes formales e informales de apoyo personal y social, y el trabajo educativo y técnico.

Un tipo de servicio de atención domiciliaria es el Servicio de Ayuda a Domicilio que se presta en el domicilio de personas con carencia de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemas familiares especiales. Estos aspectos les impiden llevar a cabo autónomamente las tareas habituales de la vida cotidiana, por lo que se proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un





conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, domésticas, de ofrecimiento de comida a domicilio y de atención a estas personas y en su entorno familiar, para que mantengan la autonomía personal, la calidad de vida y la relación con el entorno próximo.

#### **Artículo. 4 CARACTERÍSTICAS**

- Polivalente
- Normalizador
- Preventivo
- Asistencial y rehabilitador
- Transitorio
- Complementario
- Educativo
- Técnico, realizado por personal cualificado

#### **Artículo. 5 NORMAS DE FUNCIONAMIENTO**

1. Para el buen funcionamiento del servicio, en el momento de la solicitud del servicio el usuario tiene que facilitar toda la información necesaria y tiene que aportar la documentación detallada al artículo 15 de este reglamento.
2. En caso de no necesitar el servicio, un día o más, se tendrá que comunicar al responsable del servicio con una antelación de 24 horas. En caso de enfermedad u otra causa de urgencia, se comunicará el mismo día a primera hora.
3. El servicio se prestará en el domicilio acordado en el contrato; en el supuesto de que hubiera un cambio de domicilio se notificará por escrito al ayuntamiento de Fornalutx.
4. Las tareas que se realizarán durante la intervención serán las acordadas en el contrato asistencial.
5. El servicio puede variar en la intensidad y la extensión del apoyo de acuerdo con las necesidades del usuario.
6. El servicio se ofrece durante las horas acordadas con el usuario de acuerdo con sus necesidades.
7. El servicio tendrá un horario de intervención según lo acordado en el contrato, que se respetará. El usuario estará en el domicilio en el horario acordado.
8. Los usuarios atenderán las indicaciones del personal del servicio relativas a las pautas del programa acordado.
9. Se seguirán las normas mínimas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene, tratando en todo momento con el máximo respeto.
10. El personal estará siempre a disposición de los usuarios, cumpliendo sus funciones con la máxima diligencia posible, por lo cual los usuarios tendrán que seguir las indicaciones del personal, quienes en todo momento velarán por su bienestar.
11. La prestación del servicio se realizará por el profesional apropiado y acordado en el contrato.
12. Se garantizará la puntualidad siempre que las circunstancias lo permitan. En todo caso siempre se tendrá que prestar la totalidad de la duración del servicio contratado.
13. El profesional prestará los servicios que se acordó en el contrato, siempre que no sea una emergencia sanitaria o psiquiátrica que requiera el internamiento.
14. El usuario suministrará al profesional los elementos necesarios para la función a realizar, como ropa limpia, medicamentos, alimentos, pañales y demás material sanitario e higiénico.
15. El usuario recibirá una copia del contrato asistencial y del Reglamento de organización y de régimen interior del servicio.

#### **Artículo 6. HORARIOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

El Servicio de Ayuda a Domicilio se llevará a cabo de lunes a viernes entre las 9 y las 14 horas (excepto los días festivos).

El número previsto de horas semanales es de 25 horas, siendo unas 20 horas aproximadamente de atención directa a los usuarios y el resto de jornada será para desplazamientos, trabajo en equipo, supervisión, etc.



El horario de oficina será lunes y jueves entre las 9 y las 14 horas (excepto los días festivos).

Se puede pedir cita previa personalmente a la Unidad de Trabajo Social ubicada a la calle Arbona Colom, 9, por teléfono al 971638997 o por correo electrónico a [serveissocials@ajfornaltux.net](mailto:serveissocials@ajfornaltux.net)

#### **Artículo 7. OBJETIVOS DEL SERVICIO**

- Promover una mejor calidad de vida de las personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- Prevenir o retrasar el internamiento innecesario a centros asistenciales de las personas (ancianos, adultos o niños) que con una alternativa adecuada podrían seguir en su entorno habitual.
- Atender situaciones de crisis y/o riesgo familiar que perjudican a algunos miembros.
- Proporcionar elementos formativos y estructuradores a familias desorganizadas o desestructuradas.
- Proporcionar apoyo técnico y asistencial a familias en situación de crisis.
- Elevar y estimular los niveles de autonomía e independencia de las personas.
- Apoyar y desarrollar las capacidades personales para la integración en la convivencia familiar y comunitaria.

#### **Artículo 8. PRESTACIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

El SAD tiene que ofrecer una actuación integral. Sus actuaciones básicas son:

- Actuaciones de carácter doméstico: Son actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar del beneficiario, relacionadas con la alimentación, la ropa y adecuación y mantenimiento de la vivienda.
- Actuaciones de carácter personal: Son actividades y tareas que recaen sobre la propia persona beneficiaria. Entre otras hay que destacar: ayuda directa para vestirse y comer, control de medicación, apoyo a la movilidad y a la higiene personal, etc.
- Actuaciones de carácter educativo: Dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas. Entre otras hay que destacar: administración y economía familiar, formación de hábitos convivenciales y competencia parental.
- Actuaciones de carácter técnico: Información sobre ayudas técnicas y adaptaciones del hogar. Gestión y tramitación de las ayudas técnicas específicas:  
La teleasistencia, que garantiza que ante situaciones de emergencia el beneficiario mantenga la comunicación permanente con el exterior y se realice una intervención inmediata mediante la movilización de recursos existentes en la comunidad.
- Actuaciones de carácter integrador: Dirigidas a fomentar la participación de la persona beneficiaria en la comunidad.
- Actuaciones de carácter rehabilitador: Aquel conjunto de actuaciones de carácter formativo y de apoyo psicosocial dirigidas al desarrollo de las capacidades personales y a la integración de la persona beneficiaria en su unidad convivencial y en su contexto relacional y el apoyo emocional de sus cuidadores.

#### **Artículo 9. DESTINATARIOS DEL SERVICIO**

1. Serán beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio quienes sean reconocidos como tal según lo que se establece en el Decreto 83/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la intensidad de protección de los servicios y el régimen de compatibilidad de las prestaciones del SAD en el ámbito de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, y se crea la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Islas Baleares.

2. Podrán solicitar el SAD las personas y/o familias que cumplan los siguientes requisitos:

- Estar empadronado en el municipio de Fornalutx.
- Requerir alguna de las prestaciones.

3. Con carácter prioritario, lo serán todas aquellas personas mayores con dificultades de autonomía personal, personas con discapacidades definitivas o temporales que afecten su autonomía personal, y familias o núcleos de convivencia con situaciones relacionales conflictivas, familias desestructuradas o multiproblemáticas con menores en situación de riesgo psicosocial.

Los criterios que se aplicarán para la concesión del servicio serán los siguientes:

- Grado de discapacidad física, psíquica o sensorial, con valoración previa del organismo competente.
- Dificultades personales especiales, con valoración técnica previa de la situación psicosocial de la persona.
- Situación familiar, con valoración previa de la composición de la familia y del grado de implicación de esta en la contribución en la solución de la problemática.
- Situación social, con valoración previa de la red de apoyo social del usuario.
- Características de la vivienda, previa valoración de las condiciones del hábitat de la vivienda de la persona.
- Situación económica y patrimonial de la persona.



Excepcionalmente, y previo informe favorable del trabajador/a social, se podrán aceptar casos que no reúnan estas condiciones.

En ningún caso se prestará este servicio fuera del municipio.

#### **Artículo 10. PRECIO DEL SERVICIO Y SISTEMA DE COBRO**

El precio para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio será el fijado en la ordenanza fiscal del Ayuntamiento.

El pago del precio público se realizará dentro de la primera quincena del mes siguiente al que se haya prestado el servicio. El pago se realizará por domiciliación bancaria.

No se concederá ninguna exención ni bonificación en la exacción del presente precio público, salvo de aquellas valoradas por los servicios sociales municipales.

#### **Artículo 11. DERECHOS DE LOS BENEFICIARIOS**

Los destinatarios del SAD tienen los derechos siguientes:

- a) Derecho a acceder al sistema del SAD en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- b) Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se ha de disponer de las ayudas y soporte necesarios para entender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, si es procedente, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas cuidadoras, en un lenguaje comprensible.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que han de aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho a estar informados del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a alguna de las partes intervinientes.
- f) Derecho a recibir información previa en relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento ha de ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de los menores se otorga de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte los intereses de los menores, incapacitados o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto a la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- i) Derecho a acceder, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k) Derecho a la participación, regulada en el título 4 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a estos efectos.
- m) Derecho a sugerir y realizar reclamaciones.
- n) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- o) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios sociales en las condiciones establecidas o convenidas.
- p) Derecho a ser orientados hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- q) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

#### **Artículo 12. DEBERES DE LOS BENEFICIARIOS**

Los beneficiarios del SAD tienen los deberes siguientes:

- a) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con los profesionales competentes, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- b) Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.



- c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la que fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las que les citen los profesionales de los servicios sociales.
- e) Contribuir al financiamiento del coste del servicio cuando tengan capacidad económica y así se establezca normativamente.
- f) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en relación a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación.
- g) Cumplir el reglamento de régimen interno.
- h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
- i) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y los servicios.

### **Artículo 13. COMPOSICIÓN DEL SAD**

El equipo del SAD estará formado como mínimo por un trabajador/a social y un/a auxiliar de ayuda a domicilio.

### **Artículo 14. FUNCIONES DE LOS PROFESIONALES**

#### **Funciones del trabajador/a social:**

- Estudio y valoración de la necesidades de los recursos de la Comunidad.
- La información, asesoramiento y orientación de la población sobre la ayuda a domicilio y forma de acceso al servicio.
- Los contactos y acuerdos con entidades y servicios del municipio susceptibles de captar, derivar o colaborar con el servicio, entidades y voluntarios, en especial con la red sanitaria y escolar.
- Recepción de la solicitud y valoración de la situación.
- Análisis en el seno del equipo del tipo de intervención que se haya de dar y del personal más adecuado a la situación de necesidad.
- Coordinación de todos los profesionales y voluntarios que intervengan.
- Intervención en los procesos de seguimiento y evaluación de cada caso y del servicio, en el seno del equipo.
- Estimulación i potenciación de la participación ciudadana y del voluntariado.
- Coordinación técnica con los recursos empleados en cada caso.
- Realización de estudios y análisis de la demanda que favorecen la planificación de las necesidades.
- Elaboración de propuestas de formación interna y reciclaje del equipo.
- Supervisión de los trabajadores/as familiares.

#### **Funciones de los Auxiliares de Ayuda a Domicilio:**

1. Los Auxiliares del SAD son profesionales que han de estar formados adecuadamente para sus funciones. Han de participar en las sesiones del equipo, coordinada y corresponsablemente, ejecutando un trabajo interdisciplinario con el resto de profesionales.
2. Corresponde al trabajador/a familiar la ejecución del plan de trabajo acordado por el SAD en el contexto familiar.
3. Este servicio podrá ser asistencial, preventivo, orientativo, de soporte o educativo.
4. Las funciones de los auxiliares del SAD serán las siguientes:
  - a) Función de asesoramiento de la organización del hogar, que comprende:
    1. Organización y mantenimiento del hogar.
    2. Higiene personal.
    3. Comprar, cocinar, etc.
  - b) Función preventiva, que comprende:
    1. Control del régimen alimentario, control del uso del medicamento debidamente recetado, etc.
    2. Incentivar el control de vacunaciones de niños.
    3. Observar y comunicar el comportamiento psicológico de los miembros de la familia.
    4. Educar en el cumplimiento correcto de los tratamientos médicos de las enfermedades de la familia.
    5. Informar y donar soporte de acceso a los recursos comunitarios.
    6. Detectar problemas de integración educativa y social.
    7. Específicamente, detección de posibles maltratos físicos, emocionales, negligencia, o de situaciones de clara incompetencia parental con menores y de hijos hacia los padres.
  - c) Función de orientación. Esta función comprende la modificación de hábitos de limpieza y alimentación.





d) Organización y economía familiar, que comprende:

1. El entrenamiento de habilidades de carácter doméstico, personal y social.
2. Implicar a la familia en la colaboración en las tareas cotidianas y facilitarle la manera más sencilla de llevarlas a cabo en función de la situación personal o familiar.
3. Orientar a la familia en la planificación de la economía familiar.

e) Relaciones convivenciales:

1. Ayudar a la familia a definir los roles paternos y la asunción de responsabilidades.
2. Ayudar a la familia a desarrollar actitudes positivas y de integración y colaboración al entorno social.
3. Facilitar la participación de los beneficiarios en los centros y servicios de interés social.
4. Desarrollar en la familia actitudes de colaboración mutua.

### Artículo 15. TRAMITACIÓN DEL SERVICIO

A) Solicitud. Las solicitudes del SAD se harán al/la Trabajador/a Social, siendo el procedimiento el siguiente:

1. Recepción de la demanda que efectúa el propio usuario, otra persona que conozca la situación, u otros servicios.
2. Análisis de la demanda: se realiza una valoración de la demanda y un estudio de los elementos relativos al problema de la necesidad (grado de incapacidad física, psíquica y social, situación de la composición familiar, aspectos sociales).
3. Se realizará una visita a domicilio para conseguir un mayor grado de conocimiento de la situación.
4. Elaboración de una propuesta de proyecto de Intervención Individual o la denegación del caso.
5. Concretar con el usuario y/o familiares el plan de trabajo a desarrollar o para informar de los motivos de la denegación del servicio.
6. El/la TS, antes de que empiece la intervención, pondrá en conocimiento de los profesionales el plan de trabajo y se concretarán los espacios de regulación y supervisión.

Documentación a presentar:

1. Fotocopia del DNI del usuario.
2. Tarjeta sanitaria.
3. Certificado de discapacitado expedido por el órgano correspondiente, y si procede, el Libro de Familia.
4. Informe del médico de Atención Primaria (medicación prescrita).
5. Cualquier otra que el equipo considere en función de las características del núcleo de convivencia.
6. Autorización de domiciliación bancaria.

Se efectuará la baremación de la situación:

- Elaboración de una propuesta de proyecto de intervención individual, o la denegación del caso.
- Comunicación a la persona interesada de la resolución adoptada.
- Acuerdos de prestación: Concretar con el usuario y/o familiares el plan de trabajo a desarrollar o para informar de los motivos de la denegación de los servicios y precio a pagar si se el caso según el ordenanza municipal que regula el precio del SAD
- El/la TS, antes de que empiece la intervención del servicio, pondrá en conocimiento de los profesionales el plan de trabajo y se concretarán los espacios de regulación y supervisión.
- Evaluación: medirá el grado de consecución de los objetivos que se habían propuesto, el grado de satisfacción del usuario y de las incidencias surgidas. Será conjunta del equipo de SAD.

B) Procedimiento de urgencia.

En situaciones de extrema urgencia dictaminada por el/la TS, se podrá acordar la prestación provisional y urgente del servicio, informando lo antes posible para proceder a la aprobación de la demanda.

C) Lista de espera.

Las personas que tengan derecho a recibir las prestaciones del SAD porque tienen el perfil requerido en este reglamento, pero que no pueden disfrutar temporalmente por carencia de capacidad de los servicios, se relacionarán en una lista de espera para ser atendidas cuando las disponibilidades de los servicios lo permitan. Serán incorporados a la prestación aquellos que hayan obtenido mayor puntuación en la aplicación del baremo y, en caso de la misma valoración, según fecha de la solicitud, a medida que vayan produciéndose bajas en los servicios.



D) Bajas.

La condición de usuario se perderá por alguna de las causas siguientes:

- Baja voluntaria: que se comunicará por escrito de forma expresa e inequívoca. La baja del servicio se notificará por escrito a la Entidad con 15 días de antelación.
- Defunción del usuario.
- Cumplimiento del objetivos establecidos en la programación.
- Desaparición o cambios de los motivos que dieron lugar a la prestación del servicio.
- Traslado definitivo del usuario a otro domicilio o municipio, o suspensión temporal si el traslado se transitorio. En esta situación, la suspensión coincidirá con el tiempo de traslado.
- Baja forzosa (temporal o permanente): Por producirse un impedimento insalvable y/o por cualquier otra circunstancia recogida en este reglamento, siempre que esté bien documentada y acreditada, y se produzca como consecuencia de una resolución recaída en un expediente motivado y resuelto con las garantías procedimentales pertinentes.
- Al acabar de forma definitiva la prestación del servicio se hará, si procede, la liquidación en función de los servicios prestados.

E) Causas de suspensión o de cese de la prestación del servicio.

1. Serán causas de suspensión temporal del servicio y que comportarán la suspensión temporal por un tiempo no superior a tres meses las siguientes:

- La alteración continuada de la orden y la carencia de respeto hacia los profesionales.
- No respetar las normas contenidas en este reglamento.
- La aparición de problemáticas familiares que impidan el funcionamiento adecuado del servicio.

2. Serán causas de cese en la prestación del servicio las siguientes:

- La reiteración de dos suspensiones temporales del servicio.
- La ocultación o falsedad comprobada de los datos que se han tenido en cuenta para conceder el servicio.
- Dificultar de manera grave y comprobada las tareas de los profesionales que intervienen en el servicio.
- La agresión física o los maltratos graves a los profesionales.
- El incumplimiento en el pago de una o más mensualidades del importe del servicio (si es el caso).

3. El Ayuntamiento comunicará por escrito la suspensión forzosa de la prestación del servicio y, por lo tanto, la baja temporal del usuario, con una antelación mínima de una semana.

En el supuesto de cese definitivo de la prestación del servicio, esta se podrá llevar a cabo de forma inmediata en casos extraordinarios, que tendrán que quedar justificados, y en caso contrario se tendrá que comunicar con una antelación mínima de una semana.

El servicio podrá ser suspenso temporal o definitivamente, a todos los efectos para todos los usuarios a iniciativa del Ayuntamiento, mediante un informe justificativo de las circunstancias.

#### **Artículo 16. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Una vez asignado el servicio se llevará a cabo el seguimiento del caso, que consistirá en:

- Reuniones regulares acordadas previamente entre el Trabajador/a Social y el/la Auxiliar de Ayuda a Domicilio.
- Visitas domiciliarias.
- Otros

También podrán ser revisados los horarios de las prestaciones establecidos, reservando el derecho por parte de los Servicios Sociales a realizar las modificaciones oportunas en base al estado de necesidad del beneficiario y a la demanda existente en cada momento.

#### **Artículo 17. SUGERIMIENTOS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

1. Los usuarios que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios, las presentarán al Ayuntamiento mediante las hojas de quejas, reclamaciones y sugerencias que tendrán a su disposición en las oficinas ubicadas al C/ Vicario Solivellas, nº 1 de Fornalutx.

2. Los usuarios podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, que comporte una mejora del servicio, comunicándolo por escrito al Ayuntamiento.





3. Recibidas las quejas y sugerencias, el Alcalde resolverá en el plazo de veinte días, previas aclaraciones que estime pedir al ciudadano, e informará de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.

#### DISPOSICIÓN FINAL

Este Reglamento entrará en vigor una vez publicada íntegramente en el BOIB y haya transcurrido el plazo fijado al artículo 113 de la Ley 20/2006, Municipal y de Régimen Local de las Islas Baleares.

Fornalutx, 1 de agosto de 2018

**El Alcalde,**  
Antonio Aguilo Amengual

